

CASO DE ÉXITO

PROGRAMA DE LEALTAD

GRUPO

TOK'S®

*"Digitalizar para conectar
con el cliente"*



CONTENIDO

03 Acerca del cliente

03 Los retos

03 Solución a problemática

04 Resultados

05 Cierre / Conclusión



Introducción

Un programa de lealtad es aquel que tiene como objetivo, estimular a los clientes a realizar consumos recurrentes de los productos y/o servicios que una empresa comercializa, y su función principal es tener en cuenta la actividad de un cliente y recompensarlo por su preferencia.

El equipo de **EKS Solutions** trabajando codo a codo con Grupo restauranero **TOKS**, hicieron posible la implementación de su programa de lealtad.

El proyecto tuvo altas y bajas, sin embargo el resultado fue todo un programa que interconecta áreas fundamentales en cada restaurante para brindar toda una experiencia innovadora y amigable a sus clientes.

Acerca del cliente

TOKS es una cadena de restaurantes que ha estado presente en la vida de los mexicanos desde hace ya 48 años y actualmente cuenta con 208 ubicaciones en todo el país. La empresa se ha enfocado en su crecimiento e innovación sin perder el valor y la calidad en sus platillos, instalaciones y colaboradores.

Actualmente cuentan con el Distintivo H para el fomento de las buenas prácticas de sanidad en la cadena productiva, y Empresa Socialmente Responsable.

Para cononocer mas sobre TOKS, visita: <https://www.toks.com.mx/>

Los retos

En un principio TOKS habilitó un programa de cliente frecuente, utilizando tarjetas físicas que brindaban a sus clientes en cada punto de venta, porcentajes de descuento. Con dicho programa no se tenía ningún tipo de registro solo el nombre del cliente para personalizar su plástico.

La necesidad de reinventarse, se detona a causa de la diversificación de las marcas del grupo y la creciente variedad de productos ofertados además en ese momento el programa de descuentos, aplicaba solo para restaurantes TOKS. Por tanto se planteó como necesario el gestionar mejoras como el registro de gustos y preferencias de los clientes, incluir a todas las marcas y fortalecer el vínculo entre el cliente y la empresa.

Adicional a lo anterior la creciente tendencia de migrar a canales digitales para la interacción del cliente, y el evitar contacto físico a consecuencia de la pandemia por Covid19, hacen más evidente la obligación de innovar.



Después de un año de análisis por parte de otra consultora, se determinó en conjunto con el área de marketing la importancia de ofrecer más beneficios al cliente de las diversas marcas que conforman el grupo y con ello apostar por la fidelización.

Solución a problemática

A través de una empresa consultora trabajaron en conjunto para optimizar el área de marketing digital con el objetivo de integrarse al proyecto, absorbiendo una parte de los costos de análisis y dando asesoría para el arranque del programa, acompañando al equipo en fases de talleres de trabajo con Oracle, aplicaciones y desarrollo web, esto con la idea de establecer las bases del nuevo programa que cubriría la experiencia gastronómica para el cliente y los beneficios a los que iba a tener acceso.

El proyecto se planteó con un alcance nacional, para cubrir los 25 estados en donde se tiene presencia con las marcas del grupo.

Se debía conformar un equipo exclusivo y multidisciplinario, y en este punto el equipo de **EKS Solutions** que ya participaba en otros proyectos con la empresa como: contabilidad, operaciones, cadena de suministro etc. Se sumó a este proyecto con un equipo técnico, dedicado al desarrollo de servicios, identificación de procesos, integración de punto de venta, Oracle, desarrollos de servicios de herramientas Oracle Cloud, entre otros.

Parte del éxito en se debe al manejo por parte del Líder Técnico de EKS quien hoy es el Director Operativo en **EKS Solutions**.

"El seguimiento del trabajo fue muy bueno, a pesar de ser un proyecto que se desarrollo 100% a distancia"

Nos comenta en la entrevista el líder del proyecto por parte de Grupo **TOKS**.

Al concluir las aplicaciones web y móvil, los principales problemas se presentaron por temas de desarrollo, al tener una saturación por parte de los clientes. El líder del proyecto dentro de **TOKS** externó que nunca se tuvo en la mira, pero que se resolvió de manera puntual, aunque cabe destacar que a nivel usuario no se ha tenido ningún problema, la aplicación es muy amigable con todos aquellos que la operan.

Determinar objetivos claros, constante comunicación y el puntual seguimiento fueron los distintivos del programa y el equipo.

Resultados

Al día de hoy, se cuenta con el desarrollo al 100% de acuerdo a lo planeado, sin embargo se ha puesto en marcha parcialmente debido a la contingencia sanitaria por Covid19 en 2020 con un funcionamiento exitoso.

Los beneficios logrados a través del programa lealtad se reflejan en la satisfacción de los comensales, ya que se otorgan puntos canjeables en modalidades como el registro en la plataforma y la compra de una tarjeta sin distinción entre cliente frecuente o esporádico.

Al utilizar *Oracle Cloud* el personal de Grupo **TOKS** logró el control del desarrollo y de los datos manejados para la creación del programa.

Actualmente en el mercado no se tiene identificado un desarrollo como el de Grupo Gigante, si bien es cierto hay programas similares, el alcance de este, supera por mucho a los que han sido creados en el mercado del mismo sector. Sobre todo, porque el programa lealtad ha sido pensado y desarrollado en función de los clientes.

*"La experiencia técnica del equipo de **EKS Solutions**, es lo que más ha ayudado, así como su capacidad de entendimiento y adaptación a nuestras necesidades"*

Expresa el líder del proyecto. El éxito de este proyecto sin duda alguna se da, por la participación de un gran equipo, comprometido con ello. TOKS identifica a **EKS Solutions** como uno de los pilares para la ejecución por fases. Al utilizar *Oracle Cloud* como herramienta para el desarrollo del programa, se identifica una mejora considerable en el control de la información de los clientes que asisten a sus sucursales es posible establecer diversas estrategias de mercadotecnia que permiten tener mayores beneficios a la organización y mejorar el portafolio de servicios y productos.

Cierre / Conclusión

Detrás de esta aplicación que beneficia a todos los clientes de Grupo Gigante, está la dedicación de personas que trabajaron 24/7, para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos establecidos en un principio, donde **EKS Solutions** fue partícipe y que seguirá trabajando de manera activa para la mejora continua del programa de lealtad.

Se podría calificar a esta implementación como Excelente, pero aún falta mucho por hacer, ya que hay requerimientos nuevos que nos obligan a estar en mejora continua.

El uso del programa de lealtad cumple con los requerimientos iniciales solicitados por el cliente, los usuarios se ven complacidos con el resultado,

recomendando ampliamente el programa, pues es fácil de utilizar, intuitivo y el equipo de trabajo siempre ha atendido las necesidades y nuevos requerimientos del programa de lealtad

El programa fue lanzado bajo el nombre **AComer Club** e incluye marcas del grupo como TOKS, Beer Factory y Panda Express.


El líder del proyecto califica el trabajo como una gran experiencia, y una gran satisfacción, debido al enorme reto que implicó que el seguimiento del trabajo fuera a distancia.




CASO DE ÉXITO
PROGRAMA DE LEALTAD

GRUPO

TOKS®

 EKS MX

 EKS

 eks-solutions.com

EKS 